



目 录

一、专业名称及代码.....	1
二、入学要求.....	1
三、修业年限.....	1
四、职业面向与接续专业.....	1
五、培养目标与培养规格.....	1
六、课程设置及要求.....	3
七、教学进程总体安排.....	11
八、保障措施.....	14
九、毕业条件与方式.....	19
十、附录.....	19

高速铁路乘务专业人才培养方案

(专业代码 700108)

一、专业名称

实践技能，在铁道旅客运输基层客运站、段从事客运生产组织管理工作、列车乘务服务工作和车站站务服务工作，具有全面素质和综合职业能力的技术技能人才。

（二）培养规格

1.素质目标

（1）政治素质：热爱社会主义祖国，拥护党的领导，有正确的世界观、人生观、价值观，遵纪守法，为人正直诚实，具有良好的团队精神和公共道德。

（2）文化素质：具有良好的文化基础知识和修养；掌握铁道旅客运输专业实际工作所必需的基础知识和基本技能；具有自学能力和知识自我更新能力；具有社会交往、处理公共关系的基本能力。

（3）职业素质：具有爱岗敬业、遵纪守法、团结协作、吃苦耐劳的优秀品质，有严谨务实的工作作风，有较强的职业意识，能诚实、礼貌待人，对工作负责，具有良好的职业道德。

（4）身心素质：达到国家中专生体育合格标准，身体健康，养成良好的体育锻炼习惯和卫生习惯；具备健康的心理和乐观的人生态度，积极向上，能够勇敢面对挑战；具有健康的审美意识；具有展示自我才能和推销能力。

2.知识目标

（1）掌握本专业培养目标应具备的德育、信息技术、语文、英语等文化基础知识；

（2）了解铁路运输设备的基础知识，熟悉列车、车站客运设施与设备的功能；

（3）掌握铁路旅客运输的各种规章制度，熟悉铁路客运组织工作的基本理论和方法；

（4）掌握形象设计及形体塑造的基本知识；

（5）掌握客运服务工作的流程和服务方法技巧；

（6）掌握高速铁路乘务组织基本理论和列车服务知识。

3.能力目标

（1）具有科学的世界观、人生观、价值观，具有爱国主义、集体主义精神，以及良好的职业道德和行为规范，具有健康的审美意识和创造美的能力；

（2）具有较强的语言与文字表达能力和英语会话能力，人际沟通、协调和合作能力，以及一定的组织能力；

（3）具有健康的身体素质和良好的心理素质，具有基本的卫生紧急救护能力；

（4）具有正确执行和运用规章解决旅客运输生产实际问题的能力；

（5）具有安全意识和安全组织防护能力；

(6) 具有服务意识和保持职业形象意识，具备提供优质服务的能力；

(7) 具有旅客运输生产组织工作的能力。

(三) 人才应用

有针对性的训练

能顺利地通过测试并达到相应的等级。

2.课程名称:

本课程是本专业的必修课，主要讲授在人际交往过程中的基本礼仪常识运用。开设此课程的目的在于培养学生以礼、处事得宜的交际能力，以良好的个人形象适应今后工作的需要。通过本课程的学习使学生了解礼仪的基本内容，使学生自觉美化自身的形象；掌握在各种社交场合中的礼仪要求，并能做到谈吐适当得体，举止大方洒脱；了解风度美与气质美的内容，在各种场合中能做到精神饱满，待人诚恳，性格开朗，表情适度，礼仪规范。

训练

和口语

经典文学作品

提高思想品德修

美能力，强化学生

8.课程名称：铁路客

本课程是本专业开设的

务、行包运输服务、进站服务

等，使学生对于整个铁路客运

更加形象具体，使学生在今后

9.课程名称：铁路客运

本课程是本专业开设的

高铁列车基本设备情况等，使

有初步认识，同时配合

践和工作打下坚实的理论基础

(二) 公共基础课

1.中国特色社会主义

本课程紧跟时代的步伐

立对马克思主义的信仰、对中

心，培养学生的爱国情怀，强

色的社会主义事业，实现中华

2.心理健康与职业生涯

本课程面向中职学生，根

和了解自我的基础上，运用有

解心理健康基本知识，掌握基

境，以正确的心态对待和处理

职业生涯规划，增强职业意识、

能，把帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观贯穿始终，使学生形成积极向上的人生态度，脚踏实地地走好人生之路。加强马克思主义哲学基本观点和方法的教育。

通过学习，使学生掌握辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观和方法论，认识人类社会的发展，正确认识和处理人生发展过程中的基本问题，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观。

4. 职业道德与法治

《职业道德与法治》是一门讲述和介绍道德与法治的基本理论和法治教育的课程，是适用于我校各专业的公共基础课。通过本课程的学习，使学生树立正确的道德意识和法治观念，学会运用道德规范和法治手段解决实际问题。

理解 and 掌握道德与法治的基本含义和作用，进而深刻认识和把握道德与法治的基本规范及宪法、民法、经济法、原则及作用，总体把握道德与法治的基本内容。了解并掌握分析和解决实际问题的一般方法和策略。

5. 体育与健康

在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与健康的基本原理、基本知识和基本技能，使学生掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养终身锻炼、自我保健、自我评价和自我调控的意识，全面提高学生身心素质和社会适应能力，为学生终身锻炼、继续学习与创业立业奠定基础。

6. 信息技术

本课程主要讲授计算机的基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用。通过本课程的学习使学生掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理、加工能力，网上交互能力，为学生以后的学习和工作打下基础。

7. 语文

在初中语文的基础上，使学生进一步巩固和扩展必需的语文基础知识，进一步提高现代文阅读能力、写作能力和口语交际能力，培养浅易文言文的阅读能力。养成学习和运用语文的良好习惯，进一步提高学生正确阅读、理解、鉴赏和运用祖国语言文字的能力，为提高全面素质、综合职业能力和适应职业变化的能力奠定基础。

8. 数学

在初中数学学习的基础上，主要讲授集合、函数的基础知识，进一步培养学生的基

本运算能力、基本计算工具使用能力、思维能力和简单实际应用能力。通过练习，提高学生分析问题和解决问题的能力，拓展学生的创新意识。

9.英语

培养学生在学习专业知识的同时，具备较强的外语综合能力和社会竞争能力。在基础英语阶段的学习，切实打好扎实的英语语言基本功，养成良好的学习习惯和学习方法，具备系统的英语语法知识和较强的听、说、读、写、译的能力。能借助词典阅读和翻译有关英语业务资料，在涉外交际的日常活动和业务活动中能进行口头和书面交流，并为今后进一步提高英语的交际能力打下基础。同时增强学生的英语应用能力，提高综合文化素养，以适应我国社会发展和国际交流的需要。

10.军事理论

《军事理论》课程是以国防教育为主线，通过军事理论课教学，使学生掌握军事基础知识，增强国防观念、国家安全意识和忧患危机意识，弘扬爱国主义精神，传承红色基因，加强组织纪律性，促进学生综合国防素质的提高，通过课程学习使学生树立国民意识、提高国民素质和公民道德素养，为中国人民解放军训练培养预备役军官打下坚实的基础。

11.历史

历史课主要通过对中国历史的学习，让学生了解中国历史的发展。学会从历史的发展角度来了解和思考人与人、人与社会之间的关系，增强学生的历史使命感和社会责任感。培养学生的社会主义核心价值观，进一步弘扬以爱国主义为核心的民族精神和改革创新的时代精神。培养学生健全的人格，树立正确的历史观、人生观和价值观、为学生未来的学习、工作和生活打下基础。

12.安全教育（讲座）

本课程面向中职学生，让学生掌握安全知识和技能，提高学生的安全意识和自我保护能力。

美术课主要是通过对美术的学习，提高学生对美的感受能力和艺术的创造能力。激活学生的内在气质，让学生掌握美术的基本技巧，学会欣赏美术，帮助学生掌握一技之长，培养学生养成良好的思想品德并在日益竞争的社会中找到立足之点。

(三) 选

6.社交礼仪

本课程主要讲授在人际交往过程中的基本礼仪常识运用，目的在于提高学生待人以礼、处事得宜的交际能力，以良好的个人形象适应今后工作的需要。通过学习本课程使学生了解礼仪的基本内容，使学生自觉美化自身的形象；掌握在各种社交场合中的基本礼仪要求，并能做到谈吐适当得体，举止大方洒脱；了解风度美与气质美的内容，在各种场合中能做到精神饱满，待人诚恳，性格开朗，表情适度，礼仪规范。

7.

本实训的主要内容是职业素养的培训和形体礼仪的强化训练。其目的在于：培养学生的美好敬业精神与责任意识，明确一个职业心态；学会如何保持专业的服务形象，掌握人际沟通的技巧；在站姿、行、手势、表情等方面，做到规范、优雅，并使之成为习惯。

6.形体礼仪综合实训 2（1周）

本实训的主要内容是职业素养的培训和形体礼仪的强化训练。其目的在于：培养学生的美好敬业精神与责任意识，明确一个职业心态；学会如何保持专业的服务形象，掌握人际沟通的技巧；强化在站姿、行、手势、表情等方面，做到规范、优雅，并使之成为习惯。

7.铁路餐

育，使学生树立正确的择业观和就业观。

专业课程设置及

	BAA												
	V95990074 AAA	■英语 1	1	26	26	0	2*13						
	V95990073 AAA	■英语 2	3	56	56	0		4*14					
		英语 3	2	28	28	0			2*14				
	V95991690 AAA	军事理论	1	12	12	0	2*6						
	VV5121810A AA	历史 1	2	36	36	0	2*18						
	VV5121811A AA	历史 2	2	36	36	0		2*18					
	VV5121820 AAA	安全教育(讲座) 1	0.5	8	8	0	8						
	VV5121821A AA	安全教育(讲座) 2	0.5	8	8	0		8					
	VV5121822 AAA	安全教育(讲座) 3	0.5	8	8	0			8				
	VV5121823 AAA	安全教育(讲座) 4	0.5	8	8	0				8			
	VV5121830 BAA	音乐	1	18	6	12	2*9						
	VV5121840 BAA	美术	1	18	6	12		2*9					
		小计	49	824	666	158	16	22	12	4			
专 业 课	VV5050110 ABA	●普通话 1	2	26	8	18	2*13						
	VV5050111B BA	●普通话 2	2	30	10	20		2*15					
	VV5051050 BBA	诗文诵读 1	2	28	20	8			2*14				
	VV5051050 BBB	诗文诵读 2	2	28	20	8				2*14			
	VV5050120 BCA	■●服务礼仪 1	2	26	8	18	2*13						
	VV5050122 BBA	●服务礼仪 2	2	30	20	10		2*15					
	VV5050310 BBA	■●旅游地理	2	32	24	8			2*16				
	VV3060160 BBB	●铁道概论	3	56	46	10			4*14				
	VV3051080 BCA	■铁路	4	56	22	34				4*14			
	VV5052120 BCA	■●铁	3	48	24	24			4*12				

		●铁路客运设备与 设施	2	26	18	8					2*13		
		小计	26										

分		2					
	V95991970CAA	暑期社会实践	60	2	2	2	
专业 实践 环节	VV5051130CCA	客运语言沟通 综合技能实训	30	1	2	1	
	VV5050690CCA	形体礼仪综合 实训 1	30	1	3	1	
	VV5051081BCA	铁路餐饮服务 实训	30	1	4	1	
	VV5050691CCA	形体礼仪综合 实训 2	30	1	4	1	
	VV5091220CCA	● 岗位实习 1	600	20	5	20	
	VV5091610CCA	● 岗位实习 2	540	18	6	18	
	V95992010CCA	毕业教育	60	2	6	2	不计入
合计			1378	50			

表 4 课外教学活动

	8	参加团组织	2-3	30	1	公开发表（作者名次不限）
实践	9	就业与指导	4	30	1	
	10	志愿服务、爱心互助	1-4	30	1	附证明
			每位学生最多得 2 分			
注：创新活动包括创新创业大赛、科技发明等，可设 1~2 个创新学分；文体活动包括英语竞赛、体育活动、... 学分；实践可设 1~3 个学分。						

6 学时与学分分配表

课程类别	学时分配		学分分配		备注
	学时	占总学时比例	学分	占总学分比例	
公共基础课		27.41%	49	33.56%	
专业基础课		12.84%	26	17.81%	
公共选修课		8.98%	14	9.59%	
专业选修课		4.92%	7	4.79%	
实践教学		45.84%	50	34.25%	
总计		100.00%	146	100.00%	
实践教学占比	实践教学占比：61.81%				

八、...
 1. ...
 为... 必须打有一支具有先进的职教理念、扎实的理论功底、...
 底、熟练... 能力的教师队伍，组成由专业带头人、专任教师、

企业兼职教师的结构化创新教师团队。

教师队伍专并结合，示范引领，团队结构科学合理。学生数与本专业内教师数比例不高于生师比 20:1。教师队伍学历结构、职称结构、年龄结构合理，形成合理的梯队结构。校内“双师型”素质教师占专业教师比例不低于 60%。

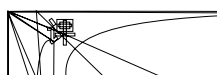
(1) 专任教师

专任教师：有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具备至少每 5 年累计不少于 6 个月的企业实践经历。能独立进行实训指导、具有独立铁路客运服务应用领域内的相关职业资格证书（高级以上）、具备讲师资格（工程师）、专业水平较高、教学能力和教学创新能力强，能够胜任附表 2 中的某两门（或者两门以上）课程教学工作以及课程建设工作。

(2) 兼职教师

兼职教师：主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

表 7 师资条件配置



为学生
地理相
以上学
责任、热
范和训

服务礼

形体训练

佳，形体健身指导或教

普通话

1

铁路客运作业

1

资
铁
科
运

员

本
客
践

1

大
职称，
乘务科
员，教

和中级技术
段职教科、
技术人

(二) 实践教学条

形体礼仪综合实训	模拟客运站、列车车厢等现 旅客旅行环境，配备相关 设备、备品	
语言沟通综合实训	模拟客运站、列车车厢等现 旅客旅行环境，配备相关 设备、备品	
铁路餐饮服务实训	模拟铁路列车车厢餐车环 境，配备相关的设备、备品	
毕业实习		一定数量稳固的校外实训 基地、客运车站、客运段等， 满足学生顶岗和就业实习 需要

(三)

识运用和职业综合素质评价为重点，依据学生的政治思想动态、尊老爱幼表现、文明礼貌表现、对待学习的态度、学习过程的表现、对待劳动的态度、劳动课的表现、与师生沟通交流的情况、是否尊敬师长、是否团结同学、是否有集体荣誉感、是否勤俭节约、是否有担当等等，结合教师对学生日常考核的文本资料和作品质量等，综合考核学生的学业成绩。形成以立德树人为根本宗旨，既要重视学习结果，又要重视学习过程中综合表现的多形式课程考试考核体系，所有课程都要进行平时考核和期末考核，加大对学生日常政治思想、学习态度和综合表现的考核比例。

课程考核分考试和考查两种。

每个专业（类）每学期应安排 3 门考试课程。考试时间原则上按照当年校历在期末考试周由学校统一安排。考试课程可采用笔试（闭卷、开卷）、口试、笔试与口试相结合、上机、实践操作等多种方式考核，课程总评成绩由“平时成绩”和“期末成绩”两部分构成，其中，“平时成绩”是指对学生日常政治思想、学习态度、生活态度、劳动态度、文明礼貌等综合表现的考核成绩，占总评成绩的 50%；“期末成绩”是指期末考试的卷面成绩，占总评成绩的 50%。

考查课程可根据学生日常的政治思想表现、学习态度、劳动态度、文明礼貌表现、日常上课表现、遵守社会公德情况、尊师尊老的情况、平时测验成绩、对待作业的态度和完成情况、实训实习实践操作情况等等进行综合考核。考查课的成绩由三部分组成，分别为“平时成绩 1”、“平时成绩 2”、“平时成绩 3”，根据三次成绩给出课程的“总评成绩”，三次成绩占比不做具体规定，任课教师可根据自己掌握的情况酌情确定比例。考查课可以按课程进度采取随结课随考核的方式进行。

（六）质量管理

1. 建立专业建设和教学质量诊断与改进机制

建立、健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.

高于